

# Digital Inclusion Ecosystem

## 6 solutions pour réduire la fracture numérique

### 1. Campagne de sensibilisation

La première solution consiste à faire de l'inclusion numérique un objectif prioritaire. L'ampleur réelle de la fracture numérique et la taille de la population impactée restent trop peu connues du grand public. C'est pourquoi une campagne de sensibilisation sera élaborée pour les entreprises, les autorités publiques et les particuliers.

La campagne de sensibilisation comportera également un volet de mobilisation, qui permettra à la population de contribuer à la solution en collectant des fonds pour des organisations sociales qui œuvrent à l'inclusion numérique.

Le groupe cible de la campagne est varié. Une campagne médiatique devra permettre d'atteindre une large couche de la population, mais seront également définis des canaux et messages spécifiques pour le monde des entreprises et la société civile.

### 3. Solution mobile pour les groupes cibles difficilement accessibles

Afin d'atteindre au mieux une partie des Belges exposés au risque d'exclusion numérique, il faut que l'offre de soutien aille jusqu'à eux. Grâce à la solution mobile que propose l'écosystème, les organisations d'aide pourront plus facilement amener les groupes cibles difficilement accessibles à faire leurs premiers pas vers l'autonomie numérique.

Concrètement, le Digital Inclusion Ecosystem développera une boîte facile à transporter qui contiendra le matériel informatique nécessaire, une connexion Internet et des possibilités de rechargement, ainsi que du matériel de support adapté au groupe cible. La boîte pourra être transportée par vélo cargo ou dans une petite camionnette, en fonction du champ d'action de l'organisation d'aide.

Les organisations d'aide pourront utiliser la boîte pour apporter leur offre quotidienne aux personnes les moins accessibles, mais aussi lors d'actions spéciales qu'elles entreprennent envers leur public cible.

### 5. Indice de 'l'inclusion numérique dès la conception'

Le Digital Inclusion Ecosystem veut aider des organisations publiques et privées à adopter l'inclusion numérique dès la conception. C'est pourquoi l'écosystème va développer un indice ou une norme internationale qui permettra à ces organisations d'évaluer en quelle mesure elles favorisent l'inclusion numérique et qui les encouragera à mieux adapter leurs processus et outils, tels que les sites web, les applications, les helpdesks et les centres d'appel, aux besoins des personnes en situation de vulnérabilité numérique.

Les avantages de l'indice sont multiples : il permet aux organisations d'élaborer des directives et un plan de développement, les organisations peuvent demander un 'label' qui prouve qu'elles favorisent l'inclusion numérique, et les utilisateurs finaux obtiennent une vue du niveau d'inclusion numérique de l'organisation. Les meilleures pratiques seront récompensées par un prix annuel.

### 2. Renforcement d'initiatives existantes

Il existe de nombreuses initiatives très utiles concernant l'inclusion numérique, mais il s'agit d'initiatives dispersées et souvent à petite échelle. L'écosystème doit donc permettre de soutenir et renforcer ces projets également.

Il s'agit plus précisément d'organisations venant en aide à des personnes dont les connaissances et l'accès numériques sont restreints. Elles manquent souvent de fonds, de matériel et de bénévoles. La solution de l'écosystème consiste à créer une plateforme ou un outil pour les soutenir et les faire grandir.

Cette plateforme sera le fruit d'une collaboration entre des autorités publiques, des organisations sociales et des entreprises. Il créera une communauté où les organisations et les associations se soutiennent mutuellement, se partagent les meilleures pratiques et entrent en dialogue les unes avec les autres. Les membres pourront y demander de l'aide et des conseils, y trouver la formation adéquate ou des bénévoles, et y chercher des partenaires dans la chaîne de l'inclusion numérique.

### 4. Point d'accès local pour tous

Les points d'accès locaux et les initiatives locales visant à aider les gens qui ne possèdent que de faibles compétences numériques sont souvent trop peu connus du public. C'est pour cette raison que l'écosystème propose une solution à deux volets :

Premièrement, on crée la fonction de responsable local de l'inclusion numérique. Cette personne met sur pied un écosystème local en collaboration avec les autorités locales. L'écosystème regroupe toutes les initiatives existantes et futures concernant l'inclusion numérique. Le responsable est l'interlocuteur central, qui crée une dynamique et donne de la visibilité au thème.

Deuxièmement, il y aura un guichet facilement accessible dans un lieu public, par exemple dans un supermarché ou à la maison communale. Le guichet sera tenu par des bénévoles des différentes organisations de l'écosystème. Ils y répondront à des questions sur l'utilisation des moyens numériques et donneront des conseils sur les diverses initiatives existantes en matière d'inclusion numérique.

### 6. Développement simple et automatisé des compétences numériques

Les personnes qui ne possèdent que de faibles compétences numériques sont parfois bloquées dans leurs premiers pas par la stigmatisation et la honte ou par une offre insuffisante, inconnue ou coûteuse de solutions.

Par le biais d'une chaîne de télévision, l'écosystème veut atteindre des gens et leur montrer comment faire leurs premiers pas vers la numérisation. La chaîne est associée à une page web très accessible et facile à utiliser. En introduisant son code postal, l'utilisateur obtient un aperçu des différentes formations numériques et formes de soutien offertes à proximité.

Cette solution s'adresse aux personnes dont les compétences numériques sont limitées et qui sont prêtes à élargir leurs connaissances, mais aussi à des ambassadeurs, comme les petits-enfants qui souhaitent accompagner leurs grands-parents sur la voie du numérique.